

Reinhard Fiehler

Veränderung von Sprache und Kommunikation beim Älterwerden

Ursachen der Veränderung sprachlich-kommunikativer Fähigkeiten

Fragt man nach den Ursachen, die Veränderungen der sprachlich-kommunikativen Fähigkeiten über die Lebensspanne hinweg bewirken, so sind zwei große Komplexe zu unterscheiden: zum einen biologisch basierte und zum anderen sozial fundierte Ursachen. Ich werde mich im folgenden nur mit sozialen Ursachen befassen. Damit verfolge ich einen Minderheitenweg, sind doch Veränderungen der sprachlich-kommunikativen Fähigkeiten im Alter bisher ganz überwiegend als Folge biologischer Veränderungen gesehen worden.

Biologische Erklärungen für Veränderungen der sprachlich-kommunikativen Fähigkeiten rekurrieren auf die menschliche Physis. Die physischen Veränderungen werden dabei in normale und außergewöhnliche differenziert. Die normalen Veränderungen sind häufig auf ein Stadienmodell (Entfaltung, Reife, Abbau) bezogen, so dass Veränderungen im Alter vor allem mit physischen Abbauprozessen in Verbindung gebracht werden. Außergewöhnliche Veränderungen können durch Krankheit, krankhaft beschleunigte Abbauprozesse (z.B. Alzheimer-Demenz), Verletzungen etc. verursacht sein. Die wesentlichen physischen Bereiche, die zur Erklärung sprachlich-kommunikativer Veränderungen herangezogen werden, sind die Organe der Stimmerzeugung (z.B. zittrige, brüchige Stimme) und das Gehör (Schwerhörigkeit mit ihren kommunikativen Folgen) sowie das Gehirn mit seinen kognitiven und affektiven Funktionen, wobei insbesondere Veränderungen der Gedächtnisleistungen (die z.B. zu Wiederholungen und Redundanz führen können) und kognitive Prozesse der Sprachproduktion und -rezeption (z.B. Wortfindungsstörungen) eine wichtige Rolle spielen.

Was aber heißt es nun, soziale Ursachen für die Veränderung sprachlich-kommunikativer Fähigkeiten in Betracht zu ziehen? Bei einer solchen Sichtweise geht es darum, bestimmte sprachlich-kommunikative Veränderungen mit den strukturellen Veränderungen der sozialen Lebenssituation im Alter, mit den Veränderungen der sozialen Beziehungen und alterstypischen Erfahrungen zusammenzubringen und sie aus diesen herzuleiten.

Mit dem Altern (verstanden als Anwachsen des numerischen Lebensalters) gehen in jeder Kultur für das Indivi-

duum bestimmte typische soziale Veränderungen und Erfahrungen einher, so in unserer Kultur z.B. das Ende der Berufstätigkeit, der Übergang aus der Eltern- in die Großelternrolle, das Anwachsen der Lebenserfahrung oder auch die zunehmende Erfahrung mit dem Tod nahestehender Menschen. Mit diesen Veränderungen und Erfahrungen können die Betroffenen sehr unterschiedlich umgehen. Es sollte aber deutlich sein, dass sie kommunikative Folgen haben und dass ihre Be- und Verarbeitung zu einem erheblichen Maß kommunikativ geschieht.

Typische soziale Veränderungen und Erfahrungen im Alter

Was bedeutet Altern in unserer Kultur? Was widerfährt Menschen typischerweise, wenn sie altern? Diese Fragen zu stellen bedeutet, davon auszugehen, dass es bei aller Varianz individueller Entwicklung doch auch eine grundlegende Gleichartigkeit der Veränderungen und der Erfahrungen gibt: Es sind zwar nie alle Personen von ihnen betroffen, aber jeweils durchaus relevante Anteile. Im folgenden möchte ich kursorisch einige dieser typischen Veränderungen und Erfahrungen zusammenstellen, die im Alter häufig eintreten bzw. die häufig gemacht werden. Ich werde dabei vier Bereiche unterscheiden: Typische Veränderungen der sozialen Situation, typische Veränderungen der sozialen Beziehungen, typische Erfahrungen in der Interaktion und typische Erfahrungen, die die Beteiligten mit sich selbst machen.

Typische *Veränderungen der sozialen Situation* entstehen z.B. durch das Ende der Berufstätigkeit. Dies erfordert eine Umstellung auf das 'Rentnerdasein', ermöglicht andererseits aber auch die Erschließung alternativer Tätigkeitsfelder. Mit dem Ende der Berufstätigkeit ist eine Veränderung der finanziellen Situation verbunden, die sich in der Regel verschlechtert. Dies kann bis zur Armut und zum sozialen Abstieg reichen. Auf der anderen Seite ist aber auch ein Alter im Wohlstand möglich. Dieses Merkmal differenziert die Gruppe der Alten sehr weitgehend. Ein weitere Veränderung ist der Übergang aus der Eltern- in die Großelternrolle und damit der Übergang aus der Gestalterrolle in eine Unterstützungsrolle. Diese Generationsablösung bedeutet zugleich einen Dominanzwechsel. Der Übergang in die Großelternrolle und das Ende der Berufstätigkeit bringen auf der ande-

ren Seite aber auch eine Zunahme an Freiheit mit sich, weil zentrale Verpflichtungen entfallen. Die Zunahme an Freizeit eröffnet im Prinzip vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten.

Typische *Veränderungen der sozialen Beziehungen* ergeben sich aus dem Tod von Ehegatten, Verwandten und Bekannten. Zusammen mit einer abnehmenden Mobilität kann dies generell zu einer Verringerung der sozialen Kontakte (und der Kontaktfähigkeit) führen. Umgekehrt können aufgrund der Zunahme an Freiheit aber auch neue Kontakte geknüpft werden. Zu nennen sind hier auch Veränderungen bzw. der Abbau der Sexualität. Typische Erfahrungen in der (intergenerationellen) Interaktion sind z.B., dass zunehmend Alter zugeschrieben wird. D.h. es entsteht die Notwendigkeit des Umgangs mit Altersattribuierungen und mit der ganzen Palette der herangetragenen Altersstereotype. Zu diesen Erfahrungen gehört häufig auch, nicht mehr für voll genommen zu werden.

Typische *Erfahrungen mit sich selbst* bestehen in der Regel darin, dass physische, mentale und psychische Beeinträchtigungen bzw. Krankheiten zunehmen, bis hin zu dem Punkt, dass man sich selbst nicht mehr versorgen kann und von anderen abhängig wird. Damit einher geht eine Verringerung der aktuellen Welterfahrung. Umgekehrt kann das Bewusstsein großer eigener sozialer Erfahrung bestehen (die u.U. aber nicht gefragt ist). Eine weitere Erfahrung ist, dass Fähigkeiten nachlassen, so z.B., dass die Lernfähigkeit (und Lernbereitschaft) abnimmt oder dass relevante Kulturtechniken zunehmend nicht oder nicht mehr beherrscht werden (Auto fahren, Automaten-/Computerbedienung). Dies kumuliert häufig in der Erfahrung, dass Entwicklungen über einen hinweggehen. Ein relevanter Teil der alten Menschen macht auch die Erfahrung, dass Spontaneität und Flexibilität nachlassen und Verhaltensroutinen einen immer größeren Platz einnehmen. Dies kann einhergehen mit wachsender Intoleranz, während umgekehrt auch eine mit dem Alter zunehmende Toleranz möglich ist. Eine gravierende Erfahrung ist ferner, sich mit dem eigenen Tod zu beschäftigen.

So weit eine kurze Zusammenstellung der Veränderungen und Erfahrungen im Alter, die ein Szenario des typischen Alterns in unserer Kultur umreißen. Dabei ist wichtig, im Auge zu behalten, dass diese Veränderungen und Erfahrungen nicht alle alten Personen gleichermaßen betreffen, sondern dass dies individuell - sowohl in Hinblick auf die Auswahl, den Zeitpunkt und die persönliche Bedeutsamkeit - sehr variabel sein kann. Deutlich geworden ist auch, dass in Bezug auf einzelne Punkte völlig gegensätzliche Erfahrungen gemacht werden können. Zudem können die Betroffenen, selbst wenn sie die 'gleichen' Veränderungen erleben und Erfahrungen machen, sie unterschiedlich gewichten und auch auf höchst unterschiedliche Weise - akzeptierend oder opponierend, dramatisierend oder bagatellisierend, aufarbeitend oder ver-

drängend etc. - damit umgehen. Dennoch charakterisieren die skizzierten Bedingungen einen Weg des Alterns, von dem man hier oder da abweichen, dem man aber nicht völlig entgehen kann.

Folgen für das Kommunikationsverhalten

Mit dem Altern verändern sich also die Lebenssituation und die Erfahrungen, die gemacht werden. Die alternden Menschen registrieren diese Veränderungen und neuen Erfahrungen und reagieren auf sie. Wie schon beschrieben gibt es dabei sehr unterschiedliche Möglichkeiten des Umgangs. Die Verarbeitung dieser Veränderungen und Erfahrungen erfolgen nun nicht nur mental, sondern ganz wesentlich auch kommunikativ: Die Veränderungen und Erfahrungen und die Prozesse ihrer kommunikativen Be- und Verarbeitung strukturieren das sprachlich-kommunikative Verhalten vor und prägen es. Damit stellt sich die Frage, wie und in welcher spezifischen Weise sich die einzelnen Veränderungen und Erfahrungen auf das Kommunikationsverhalten auswirken. Ich möchte dies an zwei Beispielen verdeutlichen:

Wird - z.B. als Folge zunehmender Immobilität oder eines wachsenden Desinteresses - die aktuelle Welterfahrung geringer, so bedeutet dies kommunikativ, dass zunehmend auf vergangene Erfahrungen zurückgegriffen werden muss, weil neue nicht zur Verfügung stehen. D.h. der Anteil autobiographischer Erzählungen wird zunehmen. Sind aktuelle Fragen und Themen Gegenstand des Gesprächs, so kann darauf - je nach Verarbeitungsstrategie - unterschiedlich reagiert werden: Bei Interesse z.B. mit intensivem Nachfragen, um diese Erfahrungen 'nachzuholen', wobei das Gespräch Züge der Wissensvermittlung oder des Belehrens annehmen kann. Besteht hingegen kein Interesse, so kann dies bedeuten, dass der alte Mensch sich aus dem Gespräch ausblendet, oder aber, dass er versucht, das Thema in seinem Sinne zu beeinflussen (wie das z.B. 'zu seiner Zeit' war). Die zentrale Kompensationsstrategie für den Verlust aktueller Welterfahrung besteht in der Medienrezeption, so dass Berichte und Erzählungen über Sendungen zu einem Bestandteil des Kommunikationsaufkommens werden. Auch der mit der Generationsablösung verbundene Macht- und Dominanzverlust beeinflusst in spezifischer Weise das sprachlich-kommunikative Verhalten. Geht man von drei koexistierenden Generationen aus, also Großeltern, Eltern und Kindern, so liegt das soziale Primat bei der Elterngeneration. Sie hat die gesellschaftliche Macht inne, sie besetzt alle relevanten Positionen und hält die Fäden der Erziehung und Altenbetreuung in der Hand. Entsprechend ist in unserer Gesellschaft der Übergang in die Altenrolle im Zuge des Generationenwechsels mit einem einschneidenden Macht- bzw. Dominanzverlust verbunden. Dieser Machtverlust hat identitätsstrukturelle Auswirkungen, die die Person und entsprechend auch ihr

Kommunikationsverhalten dauerhaft verändern. Wichtig ist hier zunächst, ob der Dominanzverlust akzeptiert und hingenommen wird oder ob gegen ihn opponiert wird. Die unterschiedlichen Verarbeitungsstrategien bringen natürlich unterschiedliche kommunikative Folgen mit sich. Für den Fall des Opponierens habe ich in einer ersten empirischen Analyse drei mögliche Gesprächsstrategien festgestellt: das Nutzen von Erfahrungen und Erinnerungen als Ressource zur Reaktualisierung der eigenen Dominanz, die kommunikative Emigration in die Vergangenheit (als Zeit der eigenen Überlegenheit) und das Abgeben und Schenken als Kompensation des Dominanzverlustes (vgl. Fiehler 1998, S.309-315). Darüber hinaus lassen sich sicherlich noch weitere typische kommunikative Auswirkungen und Folgen finden.

Die vorgestellten Beispiele sollen verdeutlichen, dass die oben aufgelisteten typischen Veränderungen und Erfahrungen jeweils mit spezifischen Veränderungen des Kommunikationsverhaltens verbunden sind. Diese Veränderungen gilt es auf empirischer Basis im Detail zu erfassen und zu beschreiben. Dabei ist klar, dass alters-typische Sprache und Kommunikation nicht Folge der Veränderung eines Faktors ist. Alle erlebten Veränderungen und Erfahrungen wirken, wenn sie eintreten, zusammen, und ihre jeweiligen kommunikativen Folgen interferieren. Auf der Ursachenseite sind also in der Regel Bündel von Faktoren anzusetzen, wobei diese Faktoren bei der einzelnen Person bzw. bei Personengruppen in je individuellen Konstellationen auftreten und zusammenwirken und zudem jeweils unterschiedliches Gewicht besitzen können.

Die beschriebenen kommunikativen Auswirkungen sind natürlich nicht auf das Alter beschränkt, d.h. sie sind nicht altersexklusiv. Auch bei jüngeren Menschen finden sich autobiographische Erzählungen, Klatsch und das Hinzufügen einer Vergangenheitsperspektive, aber in anderer Frequenz und z.T. auch anderer Qualität. Das Alter zeichnet sich dadurch aus, dass diese kommunikativen Folgen aufgrund der Bündelung der Veränderungen und Erfahrungen kumulieren.

Insgesamt kann man davon ausgehen, dass die typischen Veränderungen und Erfahrungen, die mit dem Alter einhergehen, *den kommunikativen Haushalt der alternden Menschen in quantitativer wie qualitativer Hinsicht umstrukturieren*. Quantitative Veränderungen können in der Zunahme (Verbosität), aber auch in der Abnahme des Kommunikationsaufkommens bestehen (Verstummen). Die qualitativen Veränderungen liegen zum einen auf der thematischen Ebene in dem Sinn, dass die typischen sozialen Veränderungen und Erfahrungen häufig Gegenstand von Gesprächen sind. Sie betreffen aber auch Vorkommen und Quantität bestimmter Gesprächsformen (z.B. (autobiografisches) Erzählen, Klatsch), bestimmter kommunikativer Muster (z.B. empathische Realisierungen des Musters der Bewertungsteilung) und kommunikativer Strategien (z.B. Stili-

sierung als 'alt', Einbringen einer Vergangenheitsperspektive). Sie berühren ferner äußerungsstrukturelle und gesprächsorganisatorische Aspekte wie den Partner-zuschnitt von Äußerungen, die Bezugnahme auf Vorgängerausführungen oder die Gestaltung thematischer Kohärenz (z.B. assoziative Anschlüsse). Die Umstrukturierung des kommunikativen Haushalts bleibt dabei auch nicht ohne Auswirkungen auf die Ebene der sprachlichen Mittel.

Altersidentität

Indem ältere Menschen die Veränderungen, die gegenüber ihrer Situation als Erwachsene eintreten und die sie von dieser Phase entfernen, kommunikativ be- und verarbeiten, sind sie - nicht unbedingt intentional - zugleich noch mit einer weiterreichenden und umfassenderen Aufgabe befasst, der Ausbildung von Altersidentität. Weite Strecken der Gespräche, die alte Menschen untereinander oder mit jüngeren führen, lassen sich als - häufig impliziter - Identitätsdiskurs interpretieren, in dem es um die Ausarbeitung von Aspekten der Altersidentität geht. Dies geschieht in verschiedenen Gesprächsformen, wobei Erzählungen einen zentralen Platz einnehmen, und mittels eines spezifischen Repertoires von kommunikativen Verfahren der Identitätskonstitution.

Die Ausbildung von *Identität* ist ein kontinuierlicher und ganz wesentlich ein interaktiver Prozess. Die gemeinschaftliche Konstitution und Bearbeitung von Identität ist Bestandteil jedweder Interaktion, sie kann dabei allerdings unterschiedlich stark im Vordergrund stehen bzw. thematisch sein. Die wechselseitige Ausbildung von Identität in der Interaktion umfasst für jeden der Beteiligten drei systematisch aufeinander bezogene Teilaufgaben:

- Selbstpräsentation
- Stellungnahme zur Selbstpräsentation der anderen Person und
- Reaktion auf die Stellungnahme der anderen Person zur eigenen Selbstpräsentation.

Jeder Beitrag zur Interaktion enthält Aspekte der *Selbstpräsentation*. Zugleich nimmt man mit jedem Beitrag - wie indirekt auch immer - bewertend Stellung zur Selbstpräsentation der anderen Interaktionspartner. In Reaktion auf die Art der Stellungnahme der anderen Person zur eigenen Selbstpräsentation erfolgt dann eine Bekräftigung oder eine Modifikation dieser Präsentation. Da alle Beteiligten diese drei Teilaufgaben bearbeiten und da sie vielfältig miteinander verflochten sind, wird deutlich, dass die Ausbildung von Identität in wechselseitiger Abhängigkeit voneinander erfolgt.

Die Konstitution und Prozessierung von Identität ist dabei sowohl ein interaktiver wie auch ein kommunikativer Prozess, der sich aller Kommunikationskanäle bedienen kann (verbal, prosodisch, nonverbal). Alle drei genannten

Teilaufgaben implizieren kommunikative Akte, wobei jede Teilaufgabe in der Interaktion durch verbale Äußerungen thematisch explizit bearbeitet werden kann. Identitätsbildung erfolgt so in und durch Kommunikation und kommt zugleich in ihr zum Ausdruck.

Die Ausbildung von Altersidentität (ebenso wie die Ausbildung einer Identität als Jugendlicher) erfolgt zu wesentlichen Teilen in der Auseinandersetzung mit der Identität der mittleren Generation. Dies macht erwartbar, dass in der Kommunikation älterer Menschen drei Komplexe eine wichtige Rolle spielen:

1. Zum einen vielfältige Formen des Nachweises, dass man dem Leitbild der erwachsenen Persönlichkeit (noch) entspricht,
2. zum anderen der Umgang mit eigenen Abweichungen von diesem Bild und
3. letztlich die Konturierung eigenständiger Merkmale von Altersidentität.

Zu (1.): In dem Maße, wie die Identität der mittleren Generation keine Selbstverständlichkeit mehr ist, wird es bedeutsam, im Gespräch mit Gleichaltrigen oder Jüngeren nachzuweisen, dass und welche Aspekte dieser Identität unverändert vorliegen. Der Altersdiskurs ist so zu einem nicht unwesentlichen Teil ein Nachweisführen hinsichtlich der persönlichen Eigenständigkeit, Vollwertigkeit, Bedeutsamkeit, Kompetenz, Mobilität, Normalität etc. Die Darstellung dieser Eigenschaften geschieht aber nicht unmarkiert und selbstverständlich, sondern sie bekommt häufig einen demonstrativen Charakter. D.h. die Darstellung erfolgt z.B. mit einer gewissen Ausführlichkeit und Nachdrücklichkeit. Ein wichtiges kommunikatives Verfahren in diesem Nachweisdiskurs ist die Kontrastierung eigener Möglichkeiten mit denen anderer alter Menschen, die über entsprechende Eigenschaften nicht mehr verfügen. Während der Nachweis, über relevante Merkmale der Erwachsenenidentität zu verfügen, in der Generation der Alten vorwiegend diskursiv geführt wird, geschieht dies in der Jugendgeneration auf vielfältige Weise auch symbolisch, indem Attribute der Erwachsenenwelt übernommen werden (Rauchen, Alkohol trinken, Kleidung).

Zu (2.): Die Feststellung, dass man in verschiedener Hinsicht dem Bild des Erwachsenen nicht mehr entspricht, erfolgt kommunikativ in Form der Thematisierung und des Beklagens dieser Abweichungen. Hierhin gehören alle Formen der schmerzlichen Selbstoffenbarung (painful self disclosure), wie sie von Coupland, Coupland & Giles (1991) beschrieben worden sind. Insbesondere geschieht dies in Gestalt des Krankheitsdiskurses oder des Konstatierens von nachlassenden Fähigkeiten.

Zu (3.): Einen wichtigen Raum nimmt aber auch die Darstellung von spezifisch neuen Identitätsaspekten ein, mit denen sich die ältere Generation von der mittleren absetzt. Hierzu gehört vor allem die stärkere Partner- und

Personenorientierung, die möglich wird, weil zentrale Aufgaben (Beruf, Kindererziehung) entfallen. Der Tendenz nach wird die dort vorherrschende Aufgaben- und Sachorientierung durch eine stärkere Personenorientierung ersetzt. Sie besteht darin, sich mehr für andere Personen zu interessieren, an ihnen Anteil zu nehmen und intensiver auf sie einzugehen (auch wenn dies häufig nur stereotyp geschieht). Sie findet in vielfältigen Formen kommunikativer Kooperativität und wechselseitiger Unterstützung Ausdruck, aber auch im wechselseitigen übereinander Reden (Klatsch). Das hohe Ausmaß an wechselseitiger Unterstützung kontrastiert deutlich mit der in der mittleren Generation vorherrschenden Präferenz zur Selbstvertretung. Während ein Unterstützen bei Personen der mittleren Generation konkrete Anlässe in der Interaktion erfordert und an sie gebunden ist, kann es bei älteren Menschen einen fast habituellen Charakter haben.

Kommunikative Kooperativität zeigt sich in den von mir untersuchten Gesprächen in einer Vielzahl von sprachlich-kommunikativen Phänomenen. Das Ausmaß der kommunikativen Kooperativität führt dazu, dass das Sprechen an manchen Stellen den Charakter des gemeinsam miteinander Musizierens annimmt. Simultanes oder hervorgehobenes Sprechen ist eine überaus häufige und hervorstechende Erscheinung in diesen Gesprächen. Weitere Merkmale kommunikativer Kooperativität sind der exzessive Gebrauch von Rezeptions- bzw. Bestätigungssignalen, wechselseitige Paraphrasen und Reformulierungen sowie die gemeinschaftliche Produktion von Äußerungen. Die genannten Phänomene sind natürlich nicht auf Gespräche alter Menschen beschränkt. Sie treten - unabhängig vom Alter der Beteiligten - in allen Gesprächen auf, in denen Kooperativität und Gemeinschaftlichkeit eine zentrale Rolle spielen, z.B. in geselligen Runden. Was sie in Gesprächen älterer Menschen auffällig macht, ist die Häufung dieser kommunikativen Verfahren und die Frequenz, mit der Realisierungen dieser Verfahren auftreten. Ich möchte auch nicht behaupten, dass diese Phänomene für alle alten Menschen charakteristisch sind. Dafür ist das Alter viel zu heterogen, und es gibt große Gruppen, die zu diesen Formen von Kooperativität und Partnerorientierung nicht in der Lage sind, die dazu keine Gelegenheit haben oder denen daran nicht gelegen ist.

Die zentrale Schwierigkeit der Entwicklung von Altersidentität besteht darin, nicht einfach nur weiter am Erwachsenenbild festzuhalten, sondern abweichende Identitätsaspekte auszubilden und sie zu integrieren, d.h. ein Selbstbild und Selbstverständnis zu entwickeln, das nicht nur eine Verlängerung der Identität der mittleren Generation ist. Prägend für das Kommunikationsverhalten älterer Menschen wird dadurch die Ambivalenz zwischen dem Festhalten an den Standards und Werten der mittleren Generation und der Akzeptanz von Veränderungen und ihrer produktiven identitätsstrukturellen Verarbeitung.

Literatur

Coupland, N. / Coupland, J. / Giles, H.: Language, society and the elderly: Discourse, identity and ageing. Oxford, Cambridge, Mass. 1991: Blackwell

Fiehler, R.: Kommunikation im Alter und ihre sprachwissenschaftliche Analyse. Gibt es einen Kommunikationsstil des Alters? In: M. Selting / B. Sandig (Hrsg): Sprech- und Gesprächsstile. Berlin, New York 1997: de Gruyter, S. 345-370

Fiehler, R.: Die kommunikative Verfertigung von Altersidentität. In: L. Sichelschmidt / H. Strohner (Hrsg): Sprache, Sinn und Situation. Festschrift für Gert Rickheit zum 60. Geburtstag. Wiesbaden 2001: Deutscher Universitäts-Verlag, S.125-144

Fiehler, R.: Der Stil des Alters. In: I. Keim / W. Schütte (Hrsg.): Soziale Welten und kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer zum 60. Geburtstag. Tübingen 2002: Narr

Reinhard Fiehler, geb. 1949, Prof. Dr., seit 1994 am Institut für Deutsche Sprache in Mannheim. Arbeitsschwerpunkte: Gesprächsanalyse, Sprache und Kommunikation im Alter, Analyse von Unternehmenskommunikation, Grammatik gesprochener Sprache.
